



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

RESO SAGYP N° 714/25

Buenos Aires, 7 de noviembre del 2025

VISTO:

La actuación TAE A-01-00033041-4/2025, caratulado “D. G. C. C. S/ *DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA C.A.B.A*”; y,

CONSIDERANDO:

Que por la actuación citada en el Visto, tramita la solicitud efectuada por la Dirección General de Informática y Tecnología, por la contratación del servicio de desarrollo de una plataforma para modernizar y optimizar la operación del centro de atención de acceso a la justicia del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En tal sentido, la mentada dependencia propuso cláusulas para incorporar en los proyectos de Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas (v. Notas 2F DGIYT 433/25, 542/25 y 631/25 y Adjuntos 104340/25).

Que en ese marco, la Dirección General de Compras y Contrataciones entendió viable el llamado a Licitación Pública de etapa única, bajo la modalidad de llave en mano, conforme lo dispuesto en los artículos 26, 28, 32, 33, 45 y concordantes de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764-, la Resolución CM N° 276/2020 y la Resolución SAGyP N° 30/2021 (v. Adjunto 170879/25).

Que en tal entendimiento, la Dirección General de Compras y Contrataciones elaboró los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran vinculados como Adjuntos 177065/25 y 172040/25, respectivamente, y estableció como presupuesto oficial la suma de pesos un mil cuatrocientos cuarenta y un millones trescientos veintiún mil setecientos cuarenta y siete (\$ 1.441.321.747.-). Asimismo, elevó lo actuado a esta Secretaría y recomendó que “*la adquisición de los Pliegos correspondientes proceda mediante el*



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

pago de la suma de Pesos Seiscientos Mil (\$ 600.000-), para participar en la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25.” (v. Memo DGCC 2662/25).

Que la Ley N° 6.302 al modificar la Ley N° 31 creó la Secretaría de Administración General y Presupuesto y estableció dentro de sus funciones la de ejecutar, bajo el control de la Comisión de Administración, Gestión y Modernización Judicial, el presupuesto anual del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. inc. 4 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.764-) y la de realizar las contrataciones de bienes y servicios (cfr. inc. 6 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.764-).

Que en atención a los antecedentes antes relatados, de acuerdo a lo actuado por la Dirección General de Compras y Contrataciones, a lo solicitado por la Dirección General de Informática y Tecnología sobre la necesidad de impulsar la contratación de mallas para garantizar el normal funcionamiento del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en línea con lo dictaminado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran vinculados como 177065/25 y 172040/25, y llamar a Licitación Pública N° 2-0038-LPU25 por la contratación del servicio de desarrollo de una plataforma para modernizar y optimizar la operación del centro de atención de acceso a la justicia del Consejo de la Magistratura de la Ciudad autónoma de Buenos Aires, con un presupuesto oficial de pesos un mil cuatrocientos cuarenta y un millones trescientos veintiún mil setecientos cuarenta y siete (\$ 1.441.321.747.-), para el día 17 de noviembre de 2025 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que en consecuencia, resulta oportuno instruir a la Dirección General de Compras y Contrataciones a efectos de que instrumente las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, y realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764), su reglamentación y en la Ley de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.764).

Que en cumplimiento de la Ley N° 70 (texto consolidado según Ley N° 6.764), la Dirección General de Programación y Administración Contable, tomó conocimiento y realizó la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

afectación presupuestaria correspondiente para hacer frente la contratación de marras (v. Adjunto 172812/25).

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos tomó la intervención que le compete y emitió el Dictamen DGAJ N° 14359/2025.

Por lo expuesto y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por las Leyes Nros. 31 y 2.095 (ambos textos consolidados según Ley N° 6.764) y la Resolución CM N° 276/2020, modificada por la Resolución CM N° 248/2024;

LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PRESUPUESTO
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

RESUELVE:

Artículo 1º: Apruébanse los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, que como Adjuntos 177065/25 y 172040/25 forman parte de la presente Resolución y regirán para la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, por la contratación del servicio de desarrollo de una plataforma para modernizar y optimizar la operación del centro de atención de Acceso a la Justicia del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un presupuesto oficial de pesos un mil cuatrocientos cuarenta y un millones trescientos veintiún mil setecientos cuarenta y siete (\$ 1.441.321.747.-).

Artículo 2º: Llámase a Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, de etapa única, bajo la modalidad de llave en mano, fijándose como fecha límite para la presentación de ofertas y la apertura pública de ofertas para el día 17 de noviembre de 2025 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Artículo 3º: Establézcase que la adquisición de los pliegos necesarios para cotizar en la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, será por un monto de pesos seiscientos mil (\$ 600.000.-).

Artículo 4º: Designase, en el marco de la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, al Dr. Matías Vazquez y la Dra. Javiera Graziano como miembros titulares, y a los Dres. Adrián Constantino y



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Fabián Leonardi como miembros suplentes de la Comisión de Evaluación de Ofertas que acompañarán al titular de la Unidad de Evaluación de Ofertas, Dr. Federico Hernán Carballo.

Artículo 5º: Instrúyase a la Dirección General de Compras y Contrataciones a implementar las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0038-LPU25, y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y modificatoria, y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.764).

Artículo 6º: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese por correo electrónico oficial a la Dirección General de Informática y Tecnología y de la Dirección General de Informática y Tecnología y a la Dirección General de Programación y Administración Contable. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones para sus efectos.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



FERRERO Genoveva
Maria
SEC DE ADMIN GRAL Y
PRESU DEL P JUD
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



LICITACIÓN PÚBLICA N° 2-0038-LPU25

**DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA EL CENTRO
DE ATENCIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA DEL CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA C.A.B.A.**

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

- 1. GENERALIDADES**
- 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**
- 3. PRESUPUESTO OFICIAL**
- 4. RENGLONES A COTIZAR**
- 5. PLIEGOS**
- 6. PLAZOS DE LA CONTRATACIÓN**
- 7. PRÓRROGA DEL PLAZO CONTRACTUAL DEL RENGLÓN 3**
- 8. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN**
- 9. CONDICIONES PARA SER OFERENTE**
- 10. DECLARACIONES JURADAS**
 - 11. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)**
- 12. CORREO ELECTRÓNICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO**
 - 13. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**
- 14. FORMA DE COTIZACIÓN**
- 15. CAPACIDAD ECONÓMICO FINANCIERA**
- 16. CAPACIDAD TÉCNICA**
- 17. ANTECEDENTES COMERCIALES**
- 18. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**



19. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

20. APERTURA DE LAS OFERTAS

21. CRITERIO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS OFERTAS

22. DICTAMEN DE LA COMISIÓN EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACIÓN

23. ADJUDICACIÓN

24. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

25. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

26. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

27. PENALIDADES

28. CONSULTAS

29. COMUNICACIONES

30. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS

ANEXO I - DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

ANEXO II - DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

ANEXO III - DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. GENERALIDADES

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PCP) tiene por objeto completar, aclarar y perfeccionar las estipulaciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PCG) aprobado por Resolución SAGyP N° 30/2021, para la presente licitación pública.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La presente es una licitación pública de etapa única, bajo la modalidad de llave en mano, que tiene por objeto el desarrollo de una plataforma para modernizar y optimizar la operación del centro de atención de acceso a la justicia del Consejo de la Magistratura de la Ciudad autónoma de Buenos Aires.

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma total de Pesos un mil cuatrocientos cuarenta y un millones trescientos veintiún mil setecientos cuarenta y siete (\$ 1.441.321.747,00), el cual se conforma de la siguiente manera:

Renglón 1: Pesos setecientos noventa y cuatro millones quinientos cuarenta y dos mil veintiocho (\$ 794.542.028,00).

Renglón 2: Pesos quinientos veintisiete millones trescientos cincuenta y tres mil trescientos ocho (\$ 527.353.308,00).

Renglón 3: Pesos ciento diecinueve millones cuatrocientos veintiséis mil cuatrocientos once (\$ 119.426.411,00).

4. RENGLONES A COTIZAR

Renglón 1: Diseño e implementación de una plataforma para unificar y gestionar las consultas ingresadas al centro de atención de acceso a la justicia, por todos los canales de atención disponibles incluyendo integraciones, migración y consultoría, conforme lo indicado en el presente Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.



Reglón 2: Provisión de una solución de licencias de Software Cloud necesarias para la creación de una plataforma unificada para la gestión del centro de atención de acceso a la justicia, para consultas ingresadas por todos los canales de atención para 50 usuarios, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Reglón 3: Soporte y mantenimiento de la plataforma para unificar y gestionar las consultas ingresadas al centro de atención de acceso a la justicia, por todos los canales de atención disponibles, conforme lo indicado en el Presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

5. **PLIEGOS**

Sólo se tendrán en cuenta las propuestas presentadas por los oferentes que hayan abonado, previo a la apertura de las ofertas del acto licitatorio, el arancel correspondiente al valor de los pliegos. El valor de los Pliegos asciende a la suma de Pesos Seiscientos Mil (\$ 600.000-) y podrá abonarse mediante depósito en efectivo o por transferencia bancaria a la cuenta corriente \$ 000306800050213214, a nombre del Consejo de la Magistratura, en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Sucursal N° 52 “Plaza de Mayo”, sita en Avda. Presidente Roque Sáenz Peña 541 de esta Ciudad, CBU 0290068100000502132146, CUIT 30-70175369-7.

Se estima conveniente establecer el valor de adquisición de los pliegos, dadas las características propias de la contratación, la magnitud de los valores involucrados, trascendencia, importancia y el interés público comprometido.

Se deberá acompañar en forma obligatoria junto a la oferta el comprobante de compra del pliego licitatorio, conforme el artículo 3 del PCG.

6. **PLAZOS DE LA CONTRATACIÓN**

La presente contratación tendrá un plazo de vigencia de quince (15) meses, contados a partir del día siguiente al perfeccionamiento de la Orden de Compra en la Plataforma JUC.

Plazo de ejecución del Reglón 1:

El desarrollo y la provisión de la plataforma deberá realizarse en cuatro Hitos entregables, según el siguiente detalle:



- Primer Hito:

Deberá completarse dentro de los noventa (90) días corridos, contados a partir del perfeccionamiento de la Orden de Compra.

- Segundo Hito:

Deberá completarse dentro de los treinta (30) días corridos, contados a partir del Parte de Recepción definitivo del Primer Hito.

- Tercer Hito:

Deberá completarse dentro de los treinta (30) días corridos, contados a partir del Parte de Recepción definitivo del Segundo Hito.

- Cuarto Hito:

Deberá completarse dentro de los treinta (30) días corridos, contados a partir del Parte de Recepción Definitivo del Tercer Hito.

Plazo de ejecución del Renglón 2:

El adjudicatario deberá proceder a la provisión de la solución de las licencias dentro de los noventa (90) días corridos, contados a partir del perfeccionamiento de la Orden de Compra en la Plataforma JUC.

Las licencias de software tendrán una vigencia de doce (12) meses, contados a partir del Parte de Recepción Definitiva del Primer Hito del Renglón 1.

Plazo de ejecución del Renglón 3.

El servicio de soporte y mantenimiento tendrá una duración de doce (12) meses, contados a partir del Parte de Recepción Definitivo del Primer Hito del Renglón 1.

7. PRÓRROGA DEL PLAZO DEL RENGLÓN 3

El servicio de soporte y mantenimiento (Renglón 3) podrá ser prorrogado en las mismas condiciones, a exclusivo juicio de este Consejo de la Magistratura, por un período igual o menor del contrato inicial, en los términos del artículo 111 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.764).

8. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN



La presente contratación se efectúa bajo la modalidad llave en mano, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 inciso e) y 45 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764- y el Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020, lo cual implica que se contratará a través de un único proveedor la realización integral del proyecto, de manera que los oferentes deberán cotizar una solución integral que satisfaga las necesidades del Poder Judicial.

En su propuesta el adjudicatario deberá incluir todos los bienes, servicios y componentes solicitados y cumplir con los requerimientos técnicos y funcionales que se describan o se soliciten en el presente Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

9. CONDICIONES PARA SER OFERENTE

Para concurrir como oferentes a la presente Licitación, se deberán reunir los siguientes requisitos:

- 1- En el caso de las personas humanas en forma individual, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89° de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley N° 6.764).
- 2- En el supuesto de presentarse una sociedad, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89° de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley N° 6.764) y los detallados a continuación:
 - a) Su objeto principal debe estar claramente relacionado con el objeto y naturaleza de los servicios que se licitan.
 - b) La vigencia de los Contratos Sociales de los Oferentes debe ser igual o superior al plazo previsto para esta contratación, más la eventual prórroga.
- 3- En el caso de las Uniones Transitorias (UT) que se constituyan a efectos de participar en la presente Licitación Pública, deberán estar integradas por un máximo de tres (3) sociedades comerciales, por lo menos una (1) de ellas deberá acreditar experiencia en el rubro conforme el presente Pliego.

La UT deberá estar inscripta o preinscripta en el RIUPP al momento de la presentación de la oferta, debiendo figurar inscripta al momento de la preadjudicación.

Las ofertas deberán contener, los documentos de constitución de la U.T., en los que deberán constar:

- 1- El compromiso de mantener la vigencia de la U.T., por un plazo superior a la duración de la contratación, incluyendo una eventual prórroga contractual.
- 2- El compromiso de mantener la composición de la U.T. durante el plazo mencionado en el inciso



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

anterior, así como también de no introducir modificaciones en los estatutos de las empresas integrantes que importen una alteración de la responsabilidad, sin la previa aprobación del Consejo.

- 3- Designación de uno o más representantes legales que acrediten, mediante poder para actuar ante la administración pública, facultades suficientes para obligar a su mandante.
- 4- De los documentos por los que se confieran los poderes y por los que se constituya la U.T., deberá resultar que los otorgantes o firmantes lo hicieron legalmente, en ejercicio de las atribuciones que les corresponden como autoridades de cada una de las empresas en funciones, en el momento del acto respectivo.
- 5- Las empresas integrantes de la U.T. serán solidariamente responsables por el cumplimiento del Contrato en caso de adjudicación. Cada una de las Sociedades Comerciales que integren la U.T., deberán presentar acta del órgano social correspondiente de la cual surja la decisión de presentarse a esta licitación pública por contrato asociativo de unión transitoria. A tal efecto, el Consejo intimará a los oferentes para que en el plazo perentorio de dos (2) días a contar desde el día siguiente al de la recepción de la intimación, se subsane la deficiencia, bajo apercibimiento de desestimarse la oferta.

10. DECLARACIONES JURADAS

Junto a la propuesta económica los proponentes deberán presentar las declaraciones juradas de aptitud para contratar, de Propuesta Competitiva y de Incompatibilidad establecidas en los Anexos I, II y III del presente Pliego.

El Consejo de la Magistratura podrá verificar la veracidad de los datos volcados en las declaraciones juradas en cualquier etapa del procedimiento.

11. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)

Para que las ofertas sean consideradas válidas, los oferentes deberán estar inscriptos en el RIUPP o presentar constancia de inicio de trámite. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 5° del PCG.

Es condición para la preadjudicación que el proveedor se encuentre inscripto en el RIUPP, en los rubros licitados y con la documentación respaldatoria actualizada.



12. CORREO ELECTRÓNICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO

Conforme el artículo 6° del Pliego de Bases y Condiciones Generales, se considerará como único domicilio válido el declarado por el oferente en calidad de constituido ante el RIUPP.

Asimismo, se considerará domicilio electrónico el declarado como correo electrónico por el administrador legitimado en el sistema, en oportunidad de inscribirse en el RIUPP, en el que se tendrán por válidas todas las notificaciones electrónicas que sean cursadas por el Consejo de la Magistratura.

Todo cambio de domicilio deberá ser comunicado fehacientemente al Poder Judicial de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días de su notificación. No obstante, el mismo deberá quedar establecido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC) constituye domicilio en la Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8vo, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio electrónico en

Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos aquí referidos.

13. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

1. Información Societaria

En función de lo dispuesto por el artículo 5° de la Resolución CAGyMJ N° 106/2018, se deberán acompañar con la propuesta los estatutos sociales, actas de directorio, designación de autoridades y composición societaria de la firma oferente, así como toda otra documentación que permita constatar fehacientemente la identidad de las personas físicas que la componen.

El Consejo de la Magistratura requerirá a los organismos competentes en la materia los informes que resulten pertinentes respecto de dichas personas físicas.

2. Consulta ARCA

El Consejo de la Magistratura realizará la consulta sobre la habilidad de los oferentes para contratar con el Estado, mediante el servicio web de la ARCA.



Ante la eventualidad de que el resultado de la consulta arroje que la oferente registra deuda ante el organismo recaudador a la fecha de consulta, el Consejo de la Magistratura intimará vía correo electrónico a su subsanación ante la ARCA. Con anterioridad a la emisión del Dictamen de Evaluación, se efectuará una nueva consulta.

14. FORMA DE COTIZACIÓN

Las propuestas económicas deberán ser formuladas electrónicamente, a través de la plataforma JUC –juc.jusbaires.gob.ar-, de conformidad con el artículo 12 del PCG, indicando en números y en letras y en pesos:

- Renglón 1: Precio total.
- Renglón 2: Precio Total
- Renglón 3: Precio mensual y precio total.
- Monto total de la oferta económica.

No se admitirán cotizaciones en otras monedas a la indicada en las bases y condiciones establecidas para la presente contratación en la plataforma JUC.

No se admitirán cotizaciones parciales, resultando obligatoria la presentación de propuestas por la totalidad de lo solicitado.

En el precio el oferente debe considerar incluidos todos los impuestos vigentes, derechos o comisiones, movimientos dentro de los edificios, seguros, reparación de eventuales daños por culpa del adjudicatario, responsabilidad civil, beneficios, sueldos y jornales, cargas sociales, gastos de mano de obra auxiliar, gastos y costos indirectos, gastos y costos generales, costos de entrega, fletes, armado, medios de descarga y acarreo y todo otro gasto o impuesto que pueda incidir en el valor final de la prestación.

En caso de discrepancia entre la propuesta económica expresada en números y letras, prevalecerá esta última.

SE DEJA CONSTANCIA DE QUE EN CASO DE DIFERIR EL VALOR CONSIGNADO, ENTRE LA PROPUESTA ECONÓMICA CARGADA COMO DOCUMENTACIÓN ANEXA Y LA CARGADA EN JUC, SE ESTARÁ AL VALOR INGRESADO EN LA GRILLA DE JUC.



15. CAPACIDAD ECONÓMICO FINANCIERA

A los efectos de acreditar su capacidad económica financiera, cada oferente deberá presentar junto con la oferta la siguiente documentación:

Copia de los Estados Contables correspondientes al último ejercicio económico anual cerrado con anterioridad a la fecha de presentación de la oferta, firmados por el Representante Legal y Contador Público, certificada su firma por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la jurisdicción correspondiente, así como copia legalizada del Acta de Asamblea aprobatoria de los mismos, los cuales deberán tener resultado Positivo.

Los oferentes deberán contar con una estructura económico-financiera acorde para asumir las obligaciones emergentes de la presente contratación, todo ello sobre el último balance. En esta inteligencia, serán evaluados los siguientes parámetros:

- a) Índice de Solvencia (Activo/Pasivo): El índice deberá ser mayor o igual a 2 (dos).
- b) Capital de trabajo (Activo Corriente/Pasivo Corriente): El índice deberá ser mayor o igual al 50% del presupuesto oficial.
- c) Liquidez Corriente (Activo corriente/Pasivo Corriente): El índice deberá ser mayor o igual a 2,5.
- d) Apalancamiento (Deudas Comerciales/Patrimonio): El índice deberá ser menor o igual a 0,3.

16. CAPACIDAD TÉCNICA

16.1 Plan de Trabajo

Los oferentes deberán presentar en su propuesta un documento con Gantt, descripción de tareas y puntos críticos.

El plan de trabajo deberá contener en forma detallada la programación, diagramación y el correspondiente cronograma de los trabajos a ser ejecutados.

16.2 Equipo de Trabajo

El equipo técnico de la adjudicataria deberá estar conformado, como mínimo, por:

1. Un (1) Project Manager para la interacción Técnica-Comercial en la relación Cliente- Proveedor.
2. Un (1) líder de proyecto.
3. Un (1) desarrollador.



4. Una (1) persona para prueba de calidad “QA”

A los efectos de la evaluación de la propuesta, los oferentes deberán acreditar con documentación (según se corresponda en cada ítem) la idoneidad y experiencia en el área Desarrollo de Software, de los integrantes del equipo de trabajo, teniendo en consideración:

1. La participación de líder de proyecto por al menos 4 años ininterrumpidos en al menos un desarrollo similar en el sector público. Se consideran “desarrollos similares” a proyectos de atención de contact center omnicanal, de al menos 200 puestos de atención concurrentes, para la gestión pública. A fin de acreditar el presente punto, se deberá presentar el curriculum vitae de la persona que se proponga como líder de proyecto.
2. La acreditación del líder de proyecto de una certificación tecnológica de todas las soluciones tecnológicas propuestas. A fin de acreditar el presente punto se deberán presentar las certificaciones otorgadas por las soluciones tecnológicas a la persona propuesta como líder de proyecto.
3. La participación del Project Manager por al menos 4 años ininterrumpidos en al menos un desarrollo similar en el sector público. Se consideran “desarrollos similares” a proyectos de atención de contact center omnicanal, de al menos 200 puestos de atención concurrentes, para la gestión pública. A fin de acreditar el presente punto, se deberá presentar el curriculum vitae de la persona que se proponga como Project Manager.
4. La participación de al menos un desarrollador por al menos 2 años ininterrumpidos en al menos un desarrollo similar. A fin de acreditar el presente punto, se deberá presentar el curriculum vitae de la persona que se proponga como desarrollador. Se consideran “desarrollos similares” a proyectos de atención de contact center omnicanal, de al menos 200 puestos de atención concurrentes, para la gestión pública.
5. El líder de proyecto y el Project Manager del Equipo de Trabajo deberán contar con estudios universitarios completos. A fin de acreditar el presente punto, se deberá presentar el curriculum vitae y el título universitario de las personas que se propongan como líder de proyecto y Project Manager.
6. La acreditación de cada miembro del equipo técnico de una certificación tecnológica de al menos una de las soluciones tecnológicas propuestas. A fin de acreditar el presente punto se deberán



presentar las certificaciones otorgadas por las soluciones tecnológicas a las persona propuestas como integrantes del equipo.

17. ANTECEDENTES COMERCIALES

A los efectos de la evaluación de la propuesta, los oferentes deberán acreditar con documentación sus antecedentes comerciales, teniendo en consideración:

1. Experiencia en al menos un desarrollo similar en el sector público por al menos 4 años ininterrumpidos.
2. Experiencia en al menos dos desarrollos similares en el sector público con integración de sistemas específicos para validación de identidad.
3. Experiencia en al menos dos desarrollos similares en el sector público de más de 15.000 casos diarios de atención.
4. Experiencia en al menos dos desarrollos similares en el sector público de más de 10 millones de contactos en Base de Datos.
5. Experiencia en al menos dos desarrollos similares en el sector público con integración de plataforma tecnológica CRM con proveedores de telecomunicaciones.
6. Experiencia en al menos cuatro integraciones de sistemas y plataformas propias del sector público.

Se consideran “desarrollos similares” los proyectos de atención de contact center omnicanal, de al menos 600 puestos (para el punto 1) y de 200 puestos (para los puntos 2 a 6) de atención concurrentes, para la gestión pública.

A fin de acreditar dicha experiencia, los oferentes deberán acompañar en su propuesta referencias de reparticiones públicas de los desarrollos/proyectos declarados. Las referencias deberán contener los siguientes datos:

- a) Denominación del organismo.
- b) Domicilio y teléfono de la misma.
- c) Nombre, apellido y cargo de la persona que acredite la contraprestación.
- d) Tipo del servicio prestado.



- e) Período del servicio.
 - f) Indicar número de contratación en el caso que lo hubiera.
7. Certificado vigente de partnership o representación de las soluciones principales propuestas.

18. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, los oferentes y adjudicatarios deben constituir las siguientes garantías de corresponder y sin límite de validez, conforme el artículo 93° de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764-:

a) De impugnación de Pliegos: será del tres por ciento (3%) del presupuesto oficial de la presente Licitación Pública. Puede ser recibida hasta setenta y dos (72) horas antes de la fecha de apertura de ofertas y se tramita por cuerda separada.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta

Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

b) De Mantenimiento de Oferta: será del cinco por ciento (5%) sobre el valor total de la oferta. En caso de resultar adjudicatario esta garantía se prolongará hasta la constitución de la garantía de cumplimiento del contrato. Al momento de presentar sus propuestas, los oferentes deberán IDENTIFICAR e INDIVIDUALIZAR la garantía de mantenimiento de la oferta completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC. En caso de tratarse de una póliza de caución que NO contenga firma digital o de otro tipo de garantía, ésta deberá ser entregada dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de formalizado el acto de apertura de ofertas, bajo apercibimiento de descarte de la oferta, en la Dirección General de Compras y Contrataciones, sito en Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En caso de tratarse de una póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser cargada en JUC como archivo anexo, en su formato original generado por la compañía aseguradora.

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de treinta (30) días. Si el oferente no



manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la garantía de mantenimiento de oferta con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

c) De impugnación a la preadjudicación de las ofertas: será de cinco por ciento (5%) del monto de la oferta del renglón o los renglones impugnados. Si el dictamen de evaluación para el renglón o los renglones que se impugnen no aconsejare la adjudicación a ninguna oferta, el importe de la garantía de impugnación se calculará sobre la base del monto de la oferta del renglón o renglones del impugnante. Esta garantía deberá integrarse en el momento de presentar la impugnación.

Conforme lo establecido en el artículo 20 del PCG, los interesados podrán formular impugnaciones a la preadjudicación dentro del plazo de tres (3) días de su publicación a través de JUC, previo depósito de la garantía pertinente.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

d) De cumplimiento del contrato: será del diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento de contrato, debiendo acreditar tal circunstancia mediante la presentación de los documentos en el Consejo de la Magistratura dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la Orden de Compra o suscripto el instrumento respectivo. Vencido el mismo, se lo intimará a su cumplimiento por igual plazo. En caso de tratarse de una garantía de adjudicación, mediante póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser remitida por correo electrónico a la casilla comprasycontrataciones@jusbares.gob.ar.

Los importes correspondientes a las garantías de impugnación serán reintegrados a los oferentes solamente en el caso que su impugnación prospere totalmente.

19. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán ser presentadas a través del sistema JUC -juc.jusbares.gob.ar-, cumpliendo



todos los requerimientos exigidos en el PCG, el PCP y PET.

En este sentido, todos y cada uno de los documentos solicitados junto con la documentación adicional que el oferente adjunte electrónicamente, integrarán la oferta. No se admitirán más ofertas que las presentadas en JUC, rechazándose las remitidas por correo o cualquier otro procedimiento distinto al previsto.

A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente, el cual podrá realizarla únicamente a través del usuario habilitado para ello.

El usuario que confirma la oferta es el administrador legitimado, dándole él mismo validez a todos los documentos que la componen, sin importar que no estén firmados por él.

Toda documentación e información que se acompañe, y que sea requerida en el presente Pliego deberá ser redactada en idioma castellano, a excepción de folletos ilustrativos, que podrán presentarse en su idioma original.

No se admitirán ofertas que no se ajusten a las condiciones establecidas en el Artículo 12 del PCG. Los archivos en el sistema JUC, adjuntos a las ofertas deberán encontrarse en formato no editable.

20. APERTURA DE LAS OFERTAS

El acto de apertura se llevará a cabo mediante JUC, en la hora y fecha establecida en el respectivo Acto Administrativo de Llamado, generándose, en forma electrónica y automática, el Acta de Apertura de Ofertas correspondiente.

Si el día señalado para la Apertura de Ofertas, fuera declarado inhábil para la Administración, el acto se cumplirá el primer día hábil siguiente, a través del mentado portal y en el horario previsto originalmente.

El Consejo de la Magistratura, se reserva la facultad de postergar el Acto de Apertura de Ofertas según su exclusivo derecho, notificando tal circunstancia en forma fehaciente a los adquirentes de los Pliegos y publicando dicha postergación en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial.

21. CRITERIO DE EVALUACION Y SELECCION DE LAS OFERTAS

La adjudicación se realizará a la oferta más conveniente a los intereses del Consejo de la



Magistratura. Para ello, una vez apreciado el cumplimiento de los requisitos y exigencias estipulados en la normativa vigente, en el PCG, el PET y el presente PCP se considerarán el precio y la calidad de los servicios ofrecidos, conjuntamente con la idoneidad del oferente y demás condiciones de la propuesta.

22. DICTAMEN DE LA COMISIÓN EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACIÓN

El Dictamen de Evaluación de las Ofertas (Dictamen de Preadjudicación) se comunicará a todos los oferentes a través de la plataforma JUC, se publicará en el Boletín Oficial y en la Web del Consejo de la Magistratura consejo.jusbaires.gob.ar/

Las impugnaciones al Dictamen de Evaluación se harán conforme el artículo 99.9º del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020 y a los artículos 20º y 21º del PCG.

Documentación Complementaria:

La Comisión de Evaluación de Ofertas podrá requerir a los oferentes en forma previa a la emisión del Dictamen, aclaraciones sobre los documentos acompañados con su propuesta e información contenida en la misma, en el plazo que se fijará a tal efecto de acuerdo a la complejidad de la información solicitada. Asimismo, podrá requerir que se subsanen los defectos de forma de conformidad con lo establecido en el artículo 99.7.6 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020. En tal sentido, podrá solicitarse a los oferentes documentación faltante, en tanto su integración con posterioridad al Acto de Apertura de Ofertas no afecte el principio de igualdad entre oferentes.

23. ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la presente contratación recaerá en un único oferente, motivo por el cual resulta obligatoria la presentación de propuestas por el total de lo solicitado.

24. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Conforme lo establecido por el artículo 24 del PCG.

25. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Son causales de extinción del contrato las siguientes:

- Expiración del plazo y las respectivas prórrogas si las hubiere, y/o cumplimiento del objeto, según lo estipulado en el presente pliego.



- Mutuo acuerdo.
- Quiebra del adjudicatario.
- Rescisión, conforme lo establecido en los artículos 122 al 127 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764-.
- Presentación en concurso del adjudicatario, impidiendo dicha circunstancia el efectivo total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.

26. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

1. Certificación de Conformidad

A los efectos de otorgar la Conformidad de los servicios prestados, el Consejo de la Magistratura emitirá los correspondientes Partes de Recepción.

Dichos Partes son los únicos documentos internos para el trámite de pago e implican la aceptación de conformidad de los bienes recibidos y/o del servicio prestado.

El Consejo de la Magistratura emite los Partes por duplicado, conforme el siguiente detalle:

El original para el trámite de pago.

El duplicado para el proveedor.

2. Pago

El pago de lo solicitado se efectuará conforme lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y de acuerdo al siguiente detalle:

Renglón 1: Los pagos se efectuarán contra Hitos cumplidos, conforme lo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones Generales.

	Hitos	Porcentaje Sobre el Monto Contractual
1	Hito 1	25%
2	Hito 2	25%
3	Hito 3	25%



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

4	Hito 4	25%
Total		100%

Completado cada hito se emitirá el respectivo Parte de Recepción Definitiva, previa conformidad del área técnica en la materia, el cual deberá ser presentado con la correspondiente factura para su pago.

Renglón 2: Pago conforme PCG.

Renglón 3: Pago mensual, conforme PCG.

27. PENALIDADES

El incumplimiento en término y/o satisfactorio de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de las áreas técnicas, de las penalidades establecidas en el Capítulo XII del Título VI de Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764- y su reglamentación.

El Consejo de la Magistratura podrá aplicar penalidades y/o sanciones, aun cuando el contrato se encontrará extinguido y/o rescindido; ello en tanto el hecho motivador hubiera sido constatado durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de la aplicación de las penalidades, los oferentes o co-contratantes pueden asimismo ser pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 128 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764- y su reglamentación.

Toda mora en el cumplimiento del contrato coloca al adjudicatario en estado de mora automática, y por tanto innecesaria la constitución en mora de la contratista.

28. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con la presente contratación deberán efectuarse a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, conforme lo establece el artículo 9° del PCG, hasta los tres (3) días previos a la fecha establecida para la apertura de ofertas.

Para consultas técnicas relativas al funcionamiento como proveedores en el sistema JUC, comunicarse con la Mesa de Ayuda JUC al Tel. 4008-0300, Whatsapp +549113151-0930 o enviar un correo electrónico a: meayuda@jusbaires.gob.ar.



Para consultas administrativas en relación a la participación de los interesados en el proceso de selección, como de su carga en la plataforma JUC, deberán enviar correo electrónico a utasc@jusbaire.gov.ar.

29. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen entre el Consejo de la Magistratura y los interesados, oferentes y adjudicatarios, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) y su reglamentación se entienden realizadas a través del envío de mensajería mediante JUC en forma automática, y a partir del día hábil siguiente al de su notificación.

No obstante, para aquellos casos en los que el mentado sitio no prevea una comunicación automática, podrán llevarse a cabo por cualquier medio de comunicación que responda a los principios de transparencia, economía y celeridad de trámites.

30. REDETERMINACION DE PRECIOS

Será de aplicación el Régimen de Redeterminación de precios establecido en la Ley N° 2.809 (Texto Consolidado por Ley N° 6.764), sus normas reglamentarias contenidas en el Anexo I de la Resolución CM N° 42/2024 y la Metodología de Adecuación Provisoria y Redeterminación Definitiva de Precios contenida en sus anexos o la que en el futuro la reemplace.

Las solicitudes de adecuaciones provisorias o redeterminaciones definitivas se calcularán tomando como referencia la siguiente estructura de costos estimada:

Rubro	Inciden cia	Referencia
MANO DE OBRA.	60,00%	INDEC-SOCIEDAD- TRABAJO E INGRESOS- INDICE DE SALARIOS. Cuadro 1. Índice de salarios. Variaciones porcentuales respecto del período anterior y números índice, octubre 2016=100,0, por sector. Años 2015-2025 (Total Indice de Salarios)
GASTOS		SISISTEMA DE INDICES DE PRECIOS



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

GENERALES.	40,00%	MAYORISTAS (SIPM), Cuadro 1 - Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM), Nivel General
	100,00 %	

El oferente debe presentar conjuntamente con la oferta la siguiente información y documentación:

1. Los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems, desagregados por sus componentes e incluidas las cargas sociales y tributarias.
2. Los precios de referencia asociados a cada insumo incluido en los análisis de precios o en la estructura de costos.
3. Presupuesto desagregado por ítem y los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems en soporte magnético, en formato Excel.



ANEXO I –

DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal apoderado).....con poder suficiente para este acta DECLARA BAJO JURAMENTO, que (nombre y apellido o razón social).....
..... CUIT N°..... está habilitado/o para contratar con el PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 89 de la Ley N°2.095 (según texto consolidado por Ley N° 6.764) y que no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecidas en los incisos a) a j) del artículo 90 del citado plexo normativo y del PCP.

FIRMA.....

ACLARACIÓN.....

CARÁCTER.....

Ciudad de Buenos Aires,.....de.....de.....



ANEXO II - DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado)

..... con poder suficiente para este acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que la oferta realizada por la firma (nombre y apellido o razón social).....CUIT N°..... no ha sido concertada con potenciales competidores, de conformidad con lo establecido por el artículo 16 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) y modificatorias.

FIRMA.....

ACLARACIÓN.....

CARÁCTER.....

Ciudad de Buenos Aires,.....de.....de.....



ANEXO III - DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado)

.....con poder suficiente para esta acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que los representantes legales, miembros y/o accionistas de la firma (nombre y apellido o razón social), CUIT N°....., no mantienen ni han mantenido durante el último año relación de dependencia, o contractual, con el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

FIRMA.....

ACLARACIÓN.....

CARÁCTER.....

Ciudad de Buenos Aires,.....de.....de.....



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



DIAZ Gaston Federico
DIRECTOR
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2-0038-LPU25

**DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA EL CENTRO DE
ATENCIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA
C.A.B.A.**

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ÍNDICE:

- 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 1**
- 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 2**
- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 3**



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 1

La plataforma se desarrollará según los siguientes requerimientos:

El objetivo principal es implementar un sistema de atención unificado a través de un número 0800 centralizado, que se integrará con una plataforma de gestión integral. Esta plataforma debe adoptar el concepto de omnicanalidad, lo que permitirá centralizar y gestionar todos los canales de comunicación disponibles para la atención al ciudadano, como teléfono, correo electrónico, chat, y redes sociales, bajo un único sistema.

Esquema Operativo Actual

1. 0800 - Atención Consejo
 - 1.1. **Modalidad de Atención:** Home Office
 - 1.2. **Cantidad de Operadores:** 20
 - 1.3. **Horario de Atención:** 24/7, los 365 días del año
 - 1.4. **Base de Conocimientos:** No disponible
 - 1.5. **IVR:** No disponible
 - 1.6. **Foco de Atención:** Amparos, derivación y/o respuesta del Juez de Turno
 - 1.7. **Registro de Gestión:** No se registra la gestión (se consulta el estado del amparo en EG o su asignación)
2. Mesa de Soporte Técnico
 - 2.1. **Modalidad de Atención:** Híbrida
 - 2.2. **Cantidad de Operadores:** 25
 - 2.3. **Horario de Atención:** 24/7, los 365 días del año
 - 2.4. **Base de Conocimientos:** No disponible
 - 2.5. **IVR:** Disponible



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

- 2.6. **Registro de Gestión:** Se registra la gestión en GLPI
 3. 0800 - Mujer Consejo
 - 3.1. **Modalidad de Atención:** Híbrido
 - 3.2. **Cantidad de Operadores:** 10
 - 3.3. **Horario de Atención:** 8/15
 - 3.4. **Base de Conocimientos:** No disponible
 - 3.5. **IVR:** No disponible
 - 3.6. **Foco de Atención:** Amparos, derivación y/o respuesta del Juez de Turno
 - 3.7. **Registro de Gestión:** CJMUJER
4. Whatsapp JusBot
 - 4.1. **Estado:** Onboarding desactivado (no está operativo)
5. Correo Electrónico
 - 5.1. **Estado:** No hay un correo estándar para la atención.
6. App Mi reclamo
 - 6.1. **Estado:** Está funcionando
 - 6.2. La Dirección del Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (SCJCABA) desarrolló la aplicación móvil "MI RECLAMO", una herramienta digital a través de la cual los consumidores y usuarios pueden realizar sus reclamos en materia de consumo.

Hito 1:

- Única plataforma para la entrada y registro de contactos de acceso a la justicia del Consejo de la Magistratura.
- Todos los canales de atención se tomarán desde la misma plataforma (teléfono, mail, presencial, app, web, whatsapp, redes sociales u otros que a futuro se establezcan), consolidando un estándar de atención y captura de contactos independientemente del canal utilizado y proporcionando una visual global concreta del quien contacta y otras entidades involucradas si así lo requiere.
- Deberá contemplar la creación de una base de conocimiento integrada y autogestionada desde la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

propia plataforma, para apoyar a que los operadores tengan una respuesta unificada frente a las mismas consultas que les realicen y a su vez puedan tener como guía sobre los datos que deben solicitar de acuerdo a los distintos tipos de contactos que reciben.

- Flujo de aprobación sistematizado de los contactos con el responsable, agilizando los tiempos del operador quien toma las consultas.
- Roles y perfiles de usuarios con niveles de seguridad y acceso a la información granular a nivel de registro y campo, para un amplio rango de tipos de usuarios (operadores, supervisores, responsables de área, analistas, etc.).
- Encriptación de base de datos.
- Se podrá ver el historial de contactos que haya realizado anteriormente un individuo de forma unificada, el estado de cada una. En función de roles y perfiles se mostrarán o no los detalles de la misma al operador.
- La plataforma debe ser una solución de software como servicio autogestionada, esto implica que no se deben realizar inversiones de infraestructura de redes, mantenimiento, servidores, y personal técnico especializado de IT para disponer y hacer uso de la misma.
- La plataforma debe ser una solución utilizada por gobiernos, instituciones y empresas en todo el mundo, asegurando estándares internacionales clase mundial de calidad en cuanto a los niveles seguridad, servicio, performance, escalabilidad y usabilidad entre otros factores.
- Se debe incluir un programa de capacitaciones que permita obtener validez del conocimiento para los equipos del Consejo de la Magistratura.

Hito 2:

- Integración con Renaper. Verificar los datos de las personas involucradas al instante de la carga de datos con los datos del Registro Nacional de las Personas.
- Desarrollar informes, analítica y paneles en tiempo real que permita ver toda la información de los contactos recibidos por el Consejo de la Magistratura.
- Creación de paneles para monitorear el desempeño y la eficiencia
- Integración con central telefónica (Cisco Call Manager) para realizar la identificación de la llamada en el sistema de forma automática, asociando los contactos telefónicos con la llamada de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

origen, mejorando los tiempos de búsqueda del operador.

- Integración con GLPI: Para el registro de tickets de mesa de ayuda
- Ingreso al IVR: Con identificación única mediante DNI (RENAPER) o CUIJ (Código Único de Identificación Judicial)
- Derivación a internos del Poder Judicial
- Se debe incluir un programa de capacitaciones que permita obtener validez del conocimiento para los equipos del Consejo de la Magistratura.

Hito 3:

- Integración con plataforma de denuncias del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires.
- Integración con el 147 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Integración con Active Directory (AD) e Identity Management (IdM)
- Desarrollo del canal de Correo Electrónico: Estandarización para la atención y respuestas automáticas
- Se debe incluir un programa de capacitaciones que permita obtener validez del conocimiento para los equipos del Consejo de la Magistratura.

Hito 4:

- Integración con servicios de EG
- Desarrollo del canal de Whatsapp: Diseñar y activar el onboarding. Incorporar ChatBot con Inteligencia Artificial
- Monitoreo online de los operadores de forma centralizada y en tiempo real.
- Tablero de control de contactos (que muestre: duración, estado, llamadas en espera, llamadas interrumpidas, operador y otros datos relacionados con el contacto).
- Se debe incluir un programa de capacitaciones que permita obtener validez del conocimiento para los equipos del Consejo de la Magistratura.

Alojamiento:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

La plataforma cloud contratada a desarrollar deberá disponer del almacenamiento en la nube con las características de acceso y seguridad de información necesarias.

Confidencialidad:

El adjudicatario, consultores y personal que se encuentren ligados a la provisión del servicio objeto de la presente contratación están obligados a mantener la más estricta confidencialidad sobre la información que obtenga del Consejo de la Magistratura o de cualquier otra fuente a la que tenga acceso en virtud de resultar adjudicatario, como ser los particulares o ciudadanos que se comuniquen con Consejo de la Magistratura.

Demo:

Se deberá presentar una DEMO de la plataforma dentro de los quince (15) días hábiles de haber tomado contacto con el usuario y relevado la matriz básica del desarrollo solicitado luego de ser adjudicada la presente contratación.

Garantía:

La Adjudicataria brindará seis (6) meses de garantía de funcionamiento de la plataforma a partir de la entrega efectiva del Cuarto Hito establecido en el Renglón 2 de la presente contratación.

Servicio de Migración:

La Adjudicataria deberá migrar la información histórica de atención.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 2

Provisión de una solución de licencias de Software Cloud necesarias para la creación de una plataforma unificada para la gestión del centro de atención de consultas ingresadas por todos los canales de atención para 50 usuarios, destinado al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de acuerdo a las condiciones detalladas en el renglón 1.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 3

Servicio de soporte y mantenimiento:

El soporte será remoto según la evaluación del incidente a partir de una solicitud de servicio realizada a la mesa de ayuda de la adjudicataria. La respuesta de la adjudicataria será dispuesta según las condiciones del acuerdo de nivel de servicio correspondiente.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

Se efectuarán reuniones semanales con el responsable del proyecto para relevar necesidades surgidas en la operación de la herramienta, que tienen como objetivo:

1. Ofrecer mejoras sobre la funcionalidad y uso de la plataforma de acuerdo a las mejores prácticas.
2. Investigación de soluciones de terceras partes para incorporar soluciones a la herramienta.
3. Capacitación para agentes del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre el uso de la plataforma.

Solicitudes de servicio de soporte y mantenimiento:

Todas las solicitudes deberán registrarse en la herramienta para mesa de ayuda que provea la adjudicataria, creándose un ticket por cada solicitud recibida.

El despliegue de los cambios deberá realizarse en un ambiente de prueba proporcionado dentro de la plataforma cloud, para que se encuentren disponibles los mismos de forma segura antes de su pasaje al entorno en el cual se realiza la operación.

Una vez aprobados, bajo la autorización expresa del responsable del sector y siguiendo las normas del área, se efectuará la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

El testing estará a cargo del Consejo de la Magistratura, que reportará los errores y modificaciones que sean necesarias al consultor.

Acuerdo de nivel de Servicio:

La adjudicataria deberá proveer los siguientes medios para la solicitud de los servicios en el marco de la presente contratación:

1. Remoto: el prestador del servicio deberá efectuar al menos una reunión semanal donde quedarán reflejados los pedidos efectuados y se asentarán en la minuta de cada reunión. Cada solicitud de servicio deberá contener:

- Requirente: usuario solicitante que cuenta con el conocimiento para responder las dudas que surjan para validar el requerimiento.
- Tipo de servicio: error, incidente, mejora o tarea.
- Descripción: detalle del pedido que defina el alcance total del servicio que se necesita adjuntando la documentación complementaria que se requiera.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

- Prioridad del pedido: baja, alta, crítica.

2. Por medio electrónico: se solicita que la adjudicataria habilite un correo electrónico de una cuenta creada a tal efecto por medio del cual canalizarán todos los requerimientos del área. En cada solicitud se deberá indicar: tipo de servicio, prioridad del pedido, descripción de la solicitud y requirente (definidos en el punto anterior).

3. Atención telefónica para la solicitud de servicios: la atención deberá realizarse de lunes a domingo de 7 x 24 x 365, con una asistencia de respuesta para dar curso de la solicitud de 2hs. máximo.

La prestación de los servicios fuera de horario se realizará a requerimiento del Consejo de la Magistratura o en su defecto el usuario directo del sistema con la delegación correspondiente de la Dirección antes citada

Tiempos de resolución:

Los incidentes deberán ser resueltos en los plazos siguientes:

- Prioridad baja: Dentro de los siete (7) días corridos de reportada.
- Prioridad media: cinco (5) días corridos desde que fue diagnosticada. El tiempo de diagnóstico no podrá ser superior a dos (2) días corridos.
- Prioridad crítica: El tiempo de solución no podrá ser superior a 48 horas corridas, debiendo comenzar las gestiones al conocer el problema.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



DIAZ Gaston Federico
DIRECTOR
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES